

Especialización en Mercadeo

FICHA TÉCNICA

TÍTULO:	Alcance de la operación en servicio técnico y ventas.
ESPECIALIZACIÓN:	Mercadeo
PROMOCIÓN :	XXIX
PALABRAS CLAVES:	Servicio al cliente, prospección de ventas, fidelización de clientes
TEMAS CUBIERTOS:	Gerencia de ventas, sistemas de información de mercados
RESUMEN DEL CASO:	Una compañía de venta de equipos para la industria en la búsqueda de recuperar antiguos clientes concreta una visita técnica que pone en relieve aspectos a mejorar en la operación del servicio técnico y la comunicación con el área de ventas.

AUTOR	TELEFONO	E-MAIL
César Augusto Ramos	315-552-7072	ramoscesara@gmail.com

Especialización en Mercadeo

ALCANCE DE LA OPERACIÓN EN SERVICIO TECNICO Y VENTAS ¹

Marcando & Cia. Es una empresa de soluciones integrales de Codificación y Etiquetado presentes en el mercado colombiano desde 1993, certificados bajo la norma de gestión de calidad ISO 9001. Distribuidores exclusivos para Colombia de la firma checa **Ober Wiranz**, líder mundial de soluciones de identificación de productos y trazabilidad con un portafolio completo de innovadores sistemas de inyección de tinta, transferencia térmica, láser e impresión y aplicación de etiquetas.

Por sus más de 20 años de experiencia en el mercado colombiano, ha ganado en sus clientes confianza en los procesos de producción y distribución de sus productos. Cuenta además con un equipo de soporte técnico especializado en resolver las necesidades puntuales de cada cliente y opera en las principales ciudades del país para dar un amplio cubrimiento.

Tiene entre sus clientes prestigiosas empresas multinacionales en el territorio Colombiano en ciudades como Bogotá, Medellín, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Cartagena, Pasto, Cali, Manizales, Armenia, Ibagué, Neiva, Cúcuta, Santa Marta, Popayán, Santander de Quilichao, Caloto, Dosquebradas, Cartago, Buga, Bugalagrande, Tuluá, Villavicencio, Tunja, Valledupar, Rioacha, Sincelejo, Montería, etc.

¹ Caso de grado realizado por César Augusto Ramos M. para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

Tutor: Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. 28 de febrero de 2014

Especialización en Mercadeo

Los sectores de sus clientes incluyen la industria alimenticia, farmacéutica, bebidas, lechera, snacks, aseo personal entre otros, en el campo de final de línea de producción, los cuales manejan la codificación o trazabilidad de los productos para cumplir las normas exigidas por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima) como protección al consumidor final.

Su departamento de mercadeo y ventas está compuesto por 15 personas distribuidos en cuatro zonas que abarcan todo el país: Centro, Norte, Noroccidente y Suroccidente (Anexo 1). La zona Suroccidente es liderada por el Gerente de Negocios de Valor, el Ingeniero Camilo Zárate.

Camilo Zárate es Ingeniero Mecánico de profesión y trabaja con la compañía desde hace más de 10 años; teniendo a su cargo las principales cuentas de la zona. Los compañeros de trabajo y subalternos del Ingeniero Zárate lo reconocen como una persona organizada, carismática buscando la mejor forma de hacer las cosas, tanto en su trabajo como en su vida personal; por ello, siempre está en la búsqueda de nuevos clientes.

A principios del año 2013, toda la compañía estaba trabajando en la prospección de mercado y recuperación de clientes, lo que incluía departamento de ventas y mercadeo, por lo que en una reunión hecha en la sede principal ubicada en Bogotá, se comenzó a revisar la base de datos de los clientes perdidos por diversas causas.

La zona suroccidente del Ingeniero Zárate comprende los departamentos de Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Eje cafetero. En esta reunión el Gerente General, Ingeniero Héctor Fabio Camacho habló con el Ingeniero Zárate acerca de los clientes que se habían perdido en la zona:

Especialización en Mercadeo

- Héctor: Camilo, ¿Qué clientes crees que podemos recuperar en tu zona de trabajo?
- Camilo: Pues mire ingeniero; yo estuve revisando algunas cifras y veo que uno de los más significativos fue Jabones Universal, ¿se acuerda? ¿Esa empresa pequeña de Barranquilla?
- Héctor: Claro que me acuerdo, ¡ha crecido mucho! ¿Pero que tiene que ver con tu zona si la planta está ubicada en Barranquilla?
- Camilo: Lo que pasa 'inge', es que ellos tienen otra planta de producción en Manizales, con la cual nosotros trabajamos desde que inició operaciones en la zona, pero infortunadamente no pudimos continuar prestándole el servicio por un tema de soporte técnico.

Jabones Universal S.A. es una empresa fundada en 1946 en Barranquilla, como un negocio personal. Posteriormente se hizo la transición de persona natural a persona jurídica convirtiendo su razón social en Jabones Universal Ltda. En el año 1962, cuando se transformó en sociedad anónima con la finalidad adquirir recursos para modernizar la planta de producción.

En sus comienzos producía jabones de lavar ropa que se comercializaban regionalmente. A finales de los años 60 y principios de los 70 había logrado expandir la venta de sus jabones de lavar a la casi todo del país. En forma paralela, había empezado a desarrollar la técnica para la producción de jabones de tocador en sus instalaciones y logró este cometido a mediados de la década fabricando jabón para una firma española.

A partir de ese momento se fue intensificando el desarrollo de los jabones de tocador con marcas propias, creando un mercado para éstos, logrando una mayor participación en el mercado nacional, pero sin abandonar la producción de los

Especialización en Mercadeo

jabones de lavar. En el año 1983 la empresa se dedicó en su totalidad a la producción de jabones de tocador y abandonó las otras líneas de productos.

Su principal producto es jabones de tocador, con su jabón 'Saturno' de mucho posicionamiento en toda la costa atlántica colombiana, y también muy consumido en el Eje Cafetero; así mismo produce maquila de importantes compañías multinacionales de aseo personal, grandes superficies y negocios privados así como productos de aseo para las más prestigiosas cadenas de hoteles y resorts a nivel nacional.

En su proceso de expansión, en el año de 1999 abrió una planta de producción en la ciudad de Manizales, siendo Marcando & Cia. su aliado en la instalación de equipos de codificación y etiquetado. Sin embargo, esta situación cambió hace un par de años, principalmente por limitaciones en la capacidad de prestarles soporte técnico en el tiempo requerido.

El Ingeniero Zárate estaba próximo a realizar su visita bimensual a la zona del Eje cafetero, y vio la oportunidad de visitar la empresa de jabones; si bien no fue su responsabilidad haber perdido ese cliente, decidió apersonarse de ese caso y solicitar una cita con el Ingeniero Francisco Henao, Director de Mantenimiento y Proyectos de la empresa de jabones; para ello llamó directamente a la planta:

- Adriana: Jabones Universal, buenos días; habla Adriana.
- Camilo: Buen día Adriana; mi nombre es Camilo Zárate, soy Gerente de Negocios de Valor de la compañía Marcando & Cía. de la ciudad de Cali ¿Cómo está usted?
- Adriana: Buenos días ingeniero; yo estoy muy bien gracias, ¿en que lo puedo ayudar?

Especialización en Mercadeo

- Camilo: Muy amable; llamo porque voy a estar de visita en la ciudad y me gustaría tener una cita con el Ingeniero Francisco Henao. ¿Sera posible que el me atienda este martes?
- Adriana: Uy ingeniero, le cuento que el Ingeniero Henao mantiene casi todo el día en la planta y es muy difícil de sacarle una cita y que la cumpla, porque le toca estar pendiente de unas máquinas que están probando. Si quiere, puede venir en horas de la tarde, que es más factible que lo atienda en ese horario.

El Ingeniero Zárate inició su correría por el eje cafetero visitando algunas empresas y en la tarde del martes llegó a la planta de Jabones Universal en Manizales, se presentó en recepción a las dos de la tarde en punto, pues el Ingeniero Zárate siempre se ha caracterizado por su puntualidad.

La encargada de la recepción, la Sra. Adriana López comenzó a llamar al Ingeniero Henao en los posibles lugares donde se encontraría pero no le conseguían en planta. Casi a la media hora pudo ubicarlo. Adriana, apenada con la espera del Ingeniero Camilo le dijo:

- Adriana: Que pena ingeniero; me dice que lo espere un poco más, que el viene acá a recepción y que lo atiende, porque tuvo un daño en la planta en una maquina crítica en la producción y no puede bajar hasta que termine.
- Camilo: Está bien señorita, dígale que no se preocupe, que yo espero.

El Ingeniero Zárate era consciente de lo importante de no irse sin hablar con su cliente, y con la paciencia y tranquilidad que lo caracteriza, siguió trabajando en su computador portátil atendiendo labores de escritorio, contestando correos y enviando cotizaciones. Después de más de dos horas de espera, casi a las 4 de la tarde, finalmente bajó de la planta el Ingeniero Francisco Henao:

Especialización en Mercadeo

- Francisco: ¡Buenas tardes ingeniero! Qué pena con usted hacerlo esperar todo este tiempo, pero usted sabe; estos imprevistos que nunca faltan...
- Camilo: No se preocupe mi inge, que para eso estamos. Estaba muy interesado en conversar con usted y mostrarle nuestro nuevo portafolio de productos y servicios de la compañía Marcando y Cía.

El Ingeniero Zárate empezó a mostrarle los nuevos equipos que tenían a su disposición, haciendo énfasis en los nuevos programas que se habían creado para lograr un óptimo cubrimiento y desempeño de los equipos, a su vez la tranquilidad como usuario final, con lo más importante: un solo costo fijo mensual. Cuando terminó la exposición, el cliente dijo:

- Francisco: Me parece muy interesante ese nuevo servicio, pues hace cinco años cuando cambiamos su marca no lo tenían
- Camilo: Cuénteme inge, y aquí entre nos... ¿a que se debió esa decisión?
- Francisco: Hombre, honestamente la principal causa fue por servicio, pues cuanto teníamos inconvenientes o requeríamos soporte, teníamos que esperar a que llegaran los técnicos desde Cali, lo cual demoraba mucho pues uno llamaba y llegaban al otro día, o sea que el tiempo de respuesta era casi de 24 horas, y en esta clase de equipos que paran la línea de producción, se hace crítico y se debe contar con un buen respaldo de manera inmediata, para no ver afectado los indicadores de parada en planta y a su vez los reprocesos que esto ocasiona.
- Camilo: Me interesa conocer más sobre esto para entender bien la situación; ¿me podría decir cuántos jabones producen ustedes por hora?
- Francisco: Nuestra planta fabrica 3.600 jabones en una hora; si la máquina de codificación presenta una falla, con el tiempo de respuesta que nos ofrecían ustedes, ¡atrasábamos la producción de cerca de 84.000 jabones!

Especialización en Mercadeo

El Ingeniero Zárate comprendió entonces la magnitud del problema, y era que para la fecha Marcando & Cia. No tenía personal de soporte técnico cerca del área, y por eso los tiempos de respuesta no eran óptimos. Ese problema se había solucionado hace poco delegando técnicos encargados de la zona, para no depender tanto de Bogotá, aunque todo se seguía coordinando de manera centralizada. Interesado en conocer más, el Ingeniero Camilo preguntó:

- Camilo: Y el proveedor que tienen actualmente, ¿cómo les ha ido con él?
- Francisco: Pues mire que no tan bien... desde la planta principal en Barranquilla nos han dicho que qué vamos a hacer, que porque no trabajamos con los mismos equipos que ellos contrataron, pero la verdad me gustaría conocer primero la oferta de ustedes, porque no queremos centralizar algo tan crítico como el proceso de codificación y etiquetado, y preferimos manejarlo nosotros desde acá.
- Camilo: Claro que si inge, si quiere para la próxima semana arreglamos una demostración, yo me vengo con los equipos y los técnicos, y se convencerá que somos la mejor opción.

El Ingeniero Zárate salió muy motivado de la planta de Jabones Universal, convencido que con una buena prueba recuperarían ese cliente y a la postre, podrían también conquistar a la oficina matriz en Barranquilla, que de hecho en algún momento se intentó alcanzar pero por la inestabilidad del personal de ventas en la zona norte no se pudo concretar.

Ese mismo martes y de regreso para Cali, el Ingeniero Zárate comenzó a realizar todo el papeleo para coordinar con Bogotá el envío de equipos de prueba y técnicos a la planta de Jabones Universal en Manizales. Le envió un correo a María Fernanda Salazar, coordinadora de inventarios con copia a Sergio Fuentes,

Especialización en Mercadeo

coordinador de soporte técnico para disponer de los equipos y la persona necesaria para la prueba (Anexo 2).

El Ingeniero Zárate sabía que una semana era tiempo suficiente para coordinar todo el trabajo, por lo que se comprometió con el Ingeniero Francisco para el miércoles de la siguiente semana. Sin embargo, ya habían pasado dos días desde que envió el correo y no había recibido respuesta. Decidió entonces comunicarse con Bogotá para preguntar por su solicitud.

- Recepcionista: Marcando & Cia. Buenos días
- Camilo: Olguita como amaneces, Camilo Zárate te habla.
- Olga: Ingeniero buenos días, ¿en qué le puedo servir?
- Camilo: Necesito comunicarme con Mafe, ¿sabes si está por ahí?
- Olga: Ingeniero, la Doctora María Fernanda está incapacitada...
- Camilo: ¡Como así! Y por qué no habían avisado... yo dizque esperando que me contestara una solicitud... ¿y a quién dejó delegado?
- Olga: No a nadie Ingeniero, toca esperar hasta mañana que llegue ella
- Camilo: Uy Olguita me mataste, yo necesito adelantar eso... y será que Sergio si se encuentra?
- Olga: Si Ingeniero, ya se lo comunico.

Mientras esperaba que lo comunicaran, El Ingeniero Zárate reflexionaba sobre la situación. Por su perfil comercial, era de las personas que no se limitaba a su jornada laboral, y era consciente que para sobresalir por encima de la competencia, el negocio nunca podía parar; por eso le molestaba que una persona no pudiera delegar una parte tan crítica en la producción. En ese momento le contestó el coordinador de soporte técnico:

- Sergio: Ingeniero buenos días, ¿me necesitaba?

Especialización en Mercadeo

- Camilo: Si inge, lo estoy necesitando a usted y a Mafe, pero me dijeron que ella estaba incapacitada. Cuénteme, recibió el correo que mandé el martes?
- Sergio: La verdad ingeniero... no he tenido tiempo de revisarlo, ¿Cuál es el asunto?
- Camilo: Uy inge, pero si le coloqué aviso de urgente... mire, es que tenemos una demostración en Manizales para este próximo miércoles en Jabones Universal, y quiero que me confirme el técnico que me acompañe a esa visita
- Sergio: Pero esas visitas se coordinan con una semana de anticipación...
- Camilo: Claro ingeniero, por eso le envié el correo desde el martes, ocho días antes
- Sergio: Ah sí, tiene razón; que pena con usted ingeniero. No se preocupe ya lo pongo en planilla al técnico que puede hacer la demostración.

Pero la solicitud del técnico no era lo que más le preocupaba al ingeniero Zárate, sino que existiera la disponibilidad del equipo para hacer la demostración. Por eso el viernes llamó temprano a la coordinadora de inventarios:

- Camilo: Mafe cómo estás, Camilo Zárate te habla. Me dijeron que estabas incapacitada, ¿cómo seguiste?
- Ma Fernanda: Ingeniero buenos días, muy bien gracias.
- Camilo: Me alegro; que pena contigo pero estoy urgido que me confirmes el correo que te envié desde el martes; no me informaron que estabas incapacitada y nadie me supo dar razón hasta que tu no volvieras...
- Ma Fernanda: Si ingeniero, es que como yo manejo la bodega no se lo puedo delegar a cualquiera, y yo estaba tan maluca que ni revisé el correo de la oficina. Aquí estoy viendo la solicitud, pero me preocupa algo...
- Camilo: No me digas que no hay equipo de prueba

Especialización en Mercadeo

- Ma Fernanda: Así es ingeniero, y no me llega sino hasta la otra semana
- Camilo: ¿Pero cómo así? ¿No se supone que siempre mantenemos equipo de prueba disponible?
- Ma Fernanda: Si ingeniero, pero preciso ese equipo entró a mantenimiento la semana pasada y no lo entregan sino hasta el lunes de la semana siguiente.
- Camilo: Pero porque no avisan esas cosas; se había acordado que las solicitudes se piden con una semana de anticipación, y yo hice eso y ya me comprometí con el cliente para este miércoles, sino se pierde el negocio...
- Ma Fernanda: Si ingeniero pero yo que culpa, eso le correspondía a Ricardo avisar.

Molesto por la situación, El Ingeniero Zárate se comunicó con Ricardo Usurriaga, el encargado de mantenimiento, pero era una persona que no manejaba muy bien los computadores y por eso no envió un correo electrónico avisando que la máquina no estaba disponible.

En vista que no iba a poder cumplir con la demostración, El Ingeniero Zárate pensaba en que iba a decir el cliente, pero al no haber otra alternativa, llamó ese mismo viernes por la tarde a Francisco Henao de Jabones Universal:

- Camilo: Ingeniero Henao, como está. Habla con Camilo Zárate de Marcando & Cia. De Cali. ¡Qué bueno que me dio su celular para poderlo ubicar!
- Francisco: Ingeniero, buena tarde; cómo le parece que me llamaron de Barranquilla a presionarme por lo de la máquina de codificación y etiquetado, que necesitan una decisión a más tardar la otra semana, o sea que va a ser muy importante esa demostración, porque si nos va bien yo

Especialización en Mercadeo

puedo hablar con mi jefe para que también la hagan en la planta de la Costa.

- Camilo: Precisamente a eso lo llamaba inge, me muero de la pena con usted pero necesito correr un par de días la demostración.
- Francisco: Uy ingeniero, lamento escuchar eso; esta semana era crítica para nosotros. Me cuenta entonces cuando la podemos programar.
- Camilo: Gracias ingeniero, buena tarde.

Camilo estaba preocupado. Sabía que cumplirle a ese cliente era crítico para recuperar la reputación de la compañía y habían empezado con el pie izquierdo. Durante el fin de semana trabajó en un informe para presentarlo a gerencia sobre oportunidades de mejora derivadas de esta situación. El lunes, justo cuando iba a llamar a solicitar cita con el Gerente, recibió un correo lapidario de Francisco Henao, de Jabones Universal:

Estimado Ingeniero, lamento comunicarle que tenemos que cancelar la demostración porque de Barranquilla ya escogieron proveedor y nos dieron la orden de trabajar con ellos. Lástima que no se pudo hacer la demostración mañana porque me hubiera servido para pedir un poco de tiempo. Saludos, Francisco.

Camilo se dio cuenta que la reunión con gerencia era más que necesaria, por lo que ese mismo día pidió que estuvieran presentes todos los involucrados. En el correo que recibió Héctor Fabio Camacho, Gerente General decía que era sumamente importante que todos asistieran. Héctor decidió que la reunión debía hacerse cuanto antes, por lo que le dijo a Camilo que volara el día siguiente martes a Bogotá a primera hora para reunirse con todos. Estando todos presentes en la sala de juntas, el gerente comenzó a hablar:

Especialización en Mercadeo

- Héctor: Bueno señores, hemos perdido un cliente por una serie de fallas en los procesos, y quiero escucharlos a todos.

Pensando que iban a ser declarados responsables del error, todos se apuraron a hablar para defenderse:

- Ma Fernanda: Doctor que pena pero usted sabe que preciso esta semana estuve enferma y no pude leer el correo a tiempo, sin embargo así lo hubiera contestado ese mismo día de nada servía porque Ricardo no avisó que las máquinas estaban en mantenimiento y no se podía arreglar una demostración; además por lo que se, Sergio no contestó el correo a tiempo y tuvo que hacer maromas para poder habilitar un técnico que cumpliera la cita.

Tanto Sergio como Ricardo al sentirse atacados, se apresuraron a responder:

- Ricardo: María Fernanda, pero si usted sabía lo del mantenimiento porque no envió ese correo avisando, ¡ya que usted es la que maneja inventarios!
- Ma Fernanda: porque no es mi responsabilidad, es la suya.
- Sergio: Yo veré como cuadro mis técnicos María Fernanda, ¡tampoco se lave las manos conmigo porque yo siempre cumplo!.

Héctor y Camilo escuchaban a los tres increpándose el uno al otro cuando Héctor les pidió silencio a todos y dijo que escucharan lo que Camilo tenía que decir.

- Camilo: La verdad yo no solicité esta reunión para señalar culpables, sino para ver oportunidades de mejora. Yo pensaría que es mejor que cada uno reflexione sobre el rol que desempeña, que dificultades se tuvieron y que podemos proponer para arreglarlo; por ejemplo Ricardo, usted ha admitido que no maneja muy bien los computadores, ¿cierto?

Especialización en Mercadeo

- Ricardo: Así es ingeniero, pero es que a mi edad...
- Camilo: ¿Cuántos años tiene usted, si me permite?
- Ricardo: 48 años, ¿por qué?
- Camilo: Porque le cuento que yo acabo de cumplir 52, y para mí también fue difícil manejar un computador, pero es peor quedarse uno diciendo “es que no puedo”, “es que a mi edad” yo estoy seguro que la empresa puede pagarle un curso para aprender a manejar computadores, ¿es correcto Ingeniero Camacho?
- Héctor: Por supuesto que sí; Ricardo, es sólo cuestión que usted quiera hacerlo.
- Camilo: y mientras que aprende si necesitamos mejorar la comunicación; pídale a su asistente que nos avise a todos cualquier novedad, para que esto no vuelva a pasar.
- Héctor: Y usted Sergio, ¿usted cómo cree que se puede mejorar?
- Sergio: Pues yo reconozco que puedo trabajar más organizadamente, para no tener que correr tanto con la programación de técnicos. Incluso me gustaría proponer que los técnicos se coordinaran por zona para poder responder más rápidamente a los requerimientos de los clientes.

La última que faltaba por hablar era María Fernanda, quien se negaba a admitir que había cometido un error. Ella argumentaba que entonces no tenía derecho a enfermarse, y que ella no tenía por qué revisar el correo fuera de la oficina, que por eso tenía un horario laboral. El Gerente General le dijo:

- Héctor: Pues María Fernanda lamento mucho escucharla hablar así, y es que yo no pretendo que esté esclavizada de su puesto, y claro que usted tiene derecho a sus horarios de descanso; sin embargo, debe recordar que nuestra compañía funciona gracias a sus clientes, y a los productos y

Especialización en Mercadeo

servicios que les podamos ofrecer oportunamente. Yo sé que usted no está familiarizada con la parte comercial, pero responderle rápidamente a los clientes es vital a la hora de cerrar un negocio.

- Ma Fernanda: Doctor, pero es que yo estaba muy enferma y no me podía parar de la cama.

- Héctor: María Fernanda, no le estoy pidiendo que mire hacia atrás sino hacia adelante; piense que en el eventual caso que se presentara una situación similar ¿Qué se podría hacer?
- Ma Fernanda: Pues yo creo que se podría habilitar el acceso a reservas a mi asistente, cosa que si yo estoy ausente por algún motivo, ella pueda contestar.
- Héctor: ¡Esa me parece una excelente propuesta!
- Camilo: Aprovecho también para sugerir que tengamos disponibilidad de equipos por zonas; porque puede pasar el caso que se requiera hacer más de una demostración por semana, y con los tiempos de respuesta actuales no podríamos cumplir.
- Héctor: Está bien, consideraremos la propuesta, porque eso requerirá de una inversión mayor.

Desde que labora en la compañía, el Ingeniero Camilo ha tratado de descentralizar los procesos de Bogotá, porque depender de la oficina central ya le había traído otra serie de problemas, como la primera vez que perdieron la cuenta de Jabones Universal, así como en esta oportunidad que teníamos de recuperarlo.

La reunión fue muy productiva porque al pasar de una situación crítica que puso evidencia fallas en la operación del servicio técnico y las ventas, se lograron hacer

Especialización en Mercadeo

los ajustes necesarios para mejorar el servicio en la regional suroccidente, logrando autonomía en las decisiones y por consiguiente mejores tiempos de respuesta.

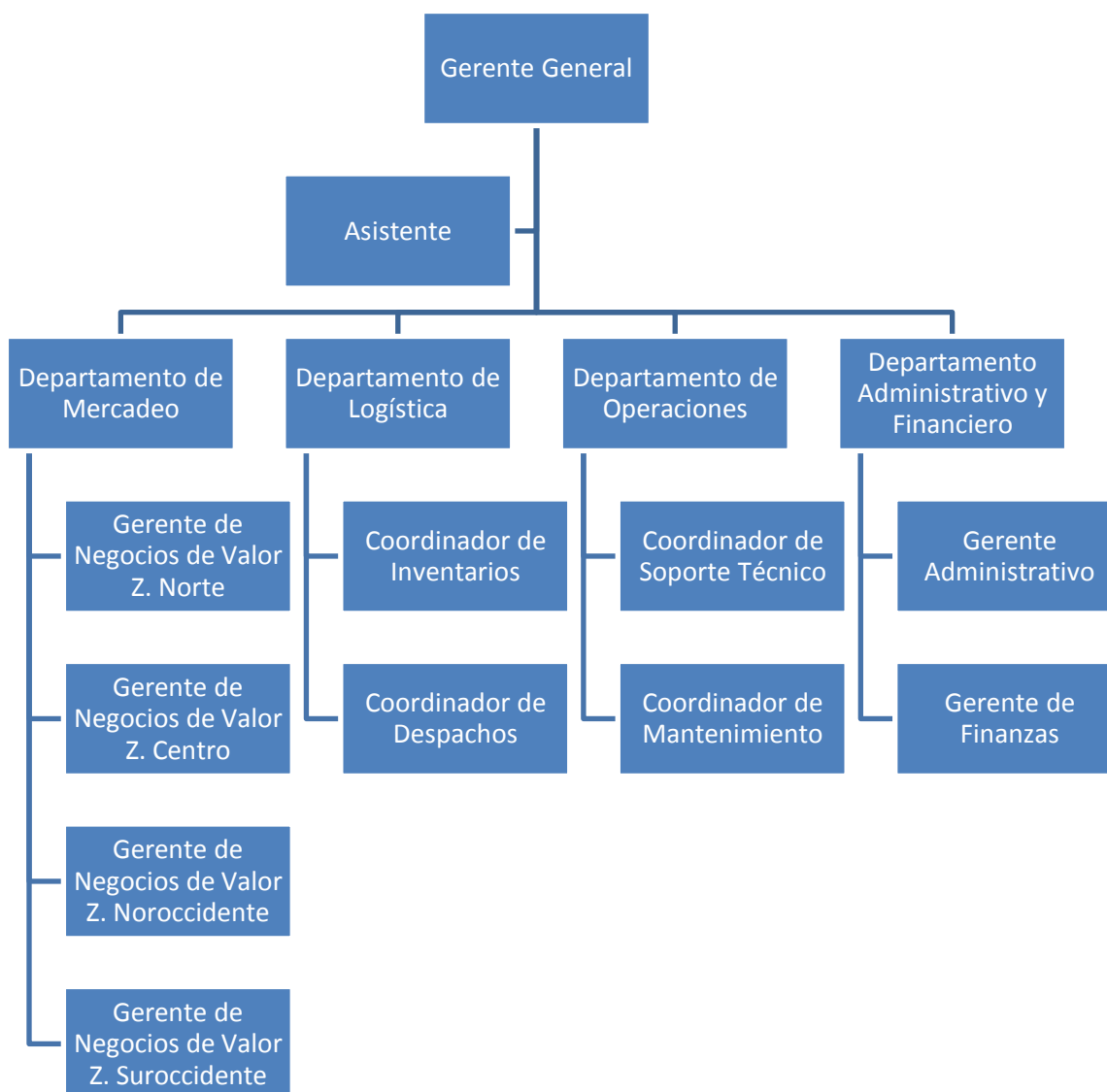
A partir de la fecha se contó con un equipo de pruebas para cada zona, así como técnicos dedicados para realizar la demostración, directamente coordinados por cada Gerente de Negocios de Valor.

La presencia de Marcando & Cía. en la región se consolidó tras estos sucesos, pues el servicio técnico además de ser de mejor calidad, ahora era más rápido y eficiente. Conseguir nuevos clientes también fue más fácil porque ahora las demostraciones incluso se podían programar de un día para otro, dependiendo de la disponibilidad de los técnicos y el equipo. Quizá próximamente se pueda volver a visitar Jabones Universal, esta vez con una larga lista de clientes satisfechos que validen la calidad en el servicio.

Especialización en Mercadeo

ANEXO 1

Organigrama de Nueva empresa.



ANEXO 2

Zonas de operación nacional Marcando & Cía.

